



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»
Академический колледж

ОТЧЕТ ПО
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ
по профессиональному модулю
ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов
программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.10 Туризм

период с «22» июня по «28» июня 2022 года

Студент группы СО-ТУ-20-1

подпись

Дьячкова.И.Е.

Наименование предприятия: ООО «Приморское БММТ «Спутник»

Руководитель практики от предприятия

подпись

Кривова.Н.И.

Отчет защищен:

с оценкой

Руководитель практики от ООО

Тен Ж.А.

Владивосток 2022

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Приморское БММТ «Спутник».....	6
1.1 История создания и развития предприятия ООО «Приморское БММТ «Спутник».....	6
1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма и форма собственности предприятия.....	7
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений.....	9
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия.....	10
1.5 Перспективы развития предприятия	12
2 Организационно–технологические аспекты деятельности ООО «Приморское БММТ «Спутник».....	14
2.1 Анализ деятельности предприятия.....	14
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия.....	14
2.3 Информационные технологии предприятия.....	16
3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта.....	18
4 Система обеспечения безопасности.....	20
5 Технология формирования профессиональных компетенций	22
6 Индивидуальное задание.....	25
Заключение.....	27
Список использованных источников.....	29
Приложение А. Схема проезда к ООО «Приморское БММТ «Спутник».....	31
Приложение Б. Заявка на бронирование.....	32

Введение

Туризм – это путешествие, совершаемое человеком в свободное от основной работы время в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях.

Роль туризма в мировой практике постоянно возрастает. Будучи одной из крупнейших, высокодоходных и наиболее динамичных отраслей, уступая по доходности лишь добыче и переработке нефти, туризм, по данным ЮНВТО, обеспечивает 10% оборота производственно-сервисного рынка планеты. На сферу туризма приходится 6% мирового ВВП, 7% мировых инвестиций, каждое 16-е рабочее место, 11% мировых потребительских расходов, 5% всех налоговых поступлений.

Следовательно, туризм, испытывающий на себе влияние ряда внешних факторов, сам способен оказывать значительное воздействие на экономическую, политическую, экологическую, социально-культурную ситуацию тех стран и регионов, где он развивается.

Ключевая фигура в туризме – турист. Он выступает потребителем туристского продукта или услуг (тура), для его качественного обслуживания формируется и работает индустрия туризма.

В настоящее время туристские компании предлагают разнообразный спектр услуг и туров. Важно отметить, что тур необходимо не только разработать, но и организовать его стимулирование и продвижение. В г. Владивосток существует множество туристических компаний, предлагающих свои услуги в сфере туризма. Наиболее значимым для фирмы является наличие в рабочем составе опытных и квалифицированных работников.

Необходимо подходить к выбору туристской фирмы наиболее внимательно. В зависимости от навыков менеджера заинтересовать клиента, от его внешнего вида, умения держаться, от владения профессиональными навыками у туриста складывается общее впечатление о фирме. Поэтому каждый специалист по туризму должен владеть необходимой культурой общения, методикой работы, соблюдать нормы и правила этики. Для соблюдения ряда правил и норм в коллективе туркомпании существует определенная культура предприятия, т.е. модели поведения, которые приобретены организацией в процессе адаптации к внешней среде и внутренней интеграции.

Место прохождения практики – ООО «Приморское БММТ «Спутник» работает на туристическом рынке с 1967 года. «Спутник» является одной из ведущих туристических компаний Приморья, это многопрофильный туроператор федеральный реестровый номер РТО 000178.

Целью прохождения практики является – приобретение практических навыков самостоятельной работы в основных функциональных подразделениях организации (предприятия) социально–культурного сервиса и туризма и изучение их работы, изучение основного процесса управления организации.

Задачи практики:

- проведение анализа деятельности других туркомпаний;
- определение и анализ потребности заказчика;
- поиск информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках;
- осуществление бронирования с использованием современной офисной техники;
- выбор оптимального туристского продукта;
- оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт;
- планирование программ турпоездок, составление программ тура и турпакета;
- использование приемов эффективного общения и соблюдение культуры межличностных отношений;
- составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам;
- заполнение пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;
- доставка туроператору пакета документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;
- составление бланков, необходимых для реализации турпродукта;
- составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам;
- осуществление контроля качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;
- контроль наличия туристов;
- проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут;
- определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста;
- проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут;
- проведение инструктажа об общепринятых и специфических правилах проведения при посещении различных достопримечательностей;
- сопровождение туристов на маршруте;
- проведение инструктажа по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;
- принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте;
- взаимодействие со службами быстрого реагирования;
- оценка качества туристского и гостиничного обслуживания;

- оформление отчёта о туристской поездке;
- установление и обоснование правильности выбора транспортного средства при формировании туристского продукта;
- определение особенностей, причин и факторов наступления страховых случаев на транспорте;
- формирование турпродукта с соблюдением основных требований безопасности;
- расчет стоимости проживания, питания, транспорта и экскурсий;
- расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта;
- предоставление сопутствующих услуг;
- проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках;
- определение возможности сочетания различных видов транспорта в туристских перевозках;
- оформление документов для консульств и регистрации иностранным гражданам;
- оформление страховых полисов;
- обобщение полученных материалов. оформление отчёта практики. защита отчета.

Объект анализа – туристическая фирма ООО «Приморское БММТ «Спутник».

В процессе прохождения практики я ознакомилась с трудовым процессом работы в турфирме, получила необходимые знания в сфере туристской деятельности и приобрела навыки работы с клиентами.

1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Приморское БММТ «Спутник»

1.1 История создания и развития предприятия ООО «Приморское БММТ «Спутник»

Название компании: «Приморское Бюро международного молодежного туризма «Спутник». Местонахождение: 690106, Приморский край, г. Владивосток, Партизанский пр-т, д.2 а. Часы работы: понедельник–пятница 9:00–17:30; суббота 10:00–15:00; воскресенье - выходной. Телефоны:8 (432)242–35–39;8 (924) 721–58–27.

Приморское БММТ «Спутник» являясь многопрофильным туроператором (федеральный реестровый номер РТО 000178), занимается международным (въездной и выездной), внутренним туризмом.

Туристические отношения с КНР у Приморского «Спутника» зародились в конце 80-х годов. Началось все с визита делегации представителей туристской администрации г.Чаньчуня, провинции Цзилинь в 1986 году, затем первое участие в туристской выставке в г.Шеньяне, бартерный обмен группами с 1988 по 1991 год. В декабре 1991 года «Спутник» впервые направил в КНР первую в истории края организованную туристическую группу и с тех пор ежедневно занимается направлением и приемом туристов из КНР. Туристические обмены с Китайской Народной Республикой стали главными в деятельности компании. За эти годы туризм по линии Приморского БММТ «Спутник» в КНР превратился из «дикого и стихийного» в хорошо отлаженное и плодотворное сотрудничество с соседней страной. Китай – это не только шоп–туры. Регулярно организуются поездки с широкой экскурсионной программой в Харбин, Пекин, Далянь, Байдахэ, о-в Хайнань, Сянган и др. лучшим и недорогим видом семейного отдыха по праву считается летний тур на озеро Цзинбоху.

Отличительная черта ООО «Приморское БММТ «Спутник» – постоянное движение вперед, оно не замыкается в рамках какого-либо одного направления, даже если это направление не дает большую прибыль. Сферой его деятельности является, как международный туризм (въездной и выездной), так и внутренний. Одним из основных направлений деятельности компании – туристические обмены с КНР. В настоящее время ООО «Приморское БММТ «Спутник» активно развивает внутренний и въездной туризм. Для российских и иностранных туристов разработано более 30 туристских маршрутов по краю, Дальнему Востоку, России.

Разработанные программы для иностранных туристов отмечены наградами: этнокультурный маршрут «Там, где живут легенды (отмечен Дипломом департамента международного сотрудничества и развития туризма Приморского края), событийно-познавательный маршрут «Дорогой Памяти» (Победитель регионального этапа Национальной Премии

RUSSIAN EVENTS AWARDS, 2014), «Красный маршрут» в Приморском крае для китайских туристов «Этих дней не смолкнет слава» (2 место регионального этапа Национальной Премии RUSSIAN EVENTS AWARDS, 2014), проект «Специальный туристический поезд для школьников Приморского края и Китайской Народной Республики «Поезд Дружбы» (Диплом Лауреата краевого конкурса «Лидеры туриндустрии Приморья – 2015) и другие.

ООО «Приморское БММТ «Спутник» постоянный участник международных туристических выставок, конкурсов, ярмарок. Имеет свидетельства и сертификаты об участии в различных международных акциях, дипломы о призовых местах в конкурсах на лучший тур. В 2017 году ООО «Приморское БММТ «Спутник» стало победителем ежегодного городского конкурса «Предприниматель года» в номинации «Лучшая организация в сфере туризма и гостиничных услуг». Предприятие активно участвует в благотворительных акциях, постоянно оказывает различную финансовую помощь детскому дому №4.

ООО «Приморское БММТ «Спутник» является членом НП «Туристское Объединение Международной Интеграции «Окно в Евразию». Бюро не просто член данной организации, а принимает активное участие в ее деятельности. На протяжении многих лет ООО «Приморское БММТ «Спутник» – член Совета НП «ТОМИ «Окно в Евразию».

Директор компании Кривова Надежда Ивановна – член Общественного экспертного совета по развитию туризма в Приморском крае, член Общественного совета при Уполномоченном по защите прав предпринимателей в Приморском крае, принимает участие в работе выпускной квалификационной комиссии Школы экономики и менеджмента, кафедра сервиса и туризма, Дальневосточного Федерального Университета.

1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия

ООО «Приморское бюро международного молодежного туризма «Спутник» является обществом с ограниченной ответственностью, как и большинство российских коммерческих компаний. Обществом с ограниченной ответственностью, в свою очередь, является созданное одним или несколькими лицами хозяйственное общество, уставный капитал которого разделен на доли; участники общества не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с деятельностью общества, в пределах стоимости принадлежащих им долей в уставном капитале общества.[1].

Кроме этого, в отличие от акционерных обществ прибыль общества с ограниченной ответственностью может делиться между участниками общества не только пропорционально их долям в уставном капитале общества, но и иным образом в соответствии с Уставом общества. Общество с ограниченной ответственностью считается созданным как юридическое

лицо с момента его государственной регистрации в порядке, установленном федеральным законом о государственной регистрации юридических лиц. При этом ООО создается без ограничения срока, если иное не установлено его уставом.[2].

Документы Приморского БММТ «Спутник» можно разделить на три большие группы, относящиеся к разным видам деятельности: учредительные и иные разрешительные документы; документы, относящиеся к разработке туров; документы, выдаваемые туристам (Приложения Б).

Для государственной регистрации ООО были подготовлены следующие документы: устав; учредительный договор; был составлен протокол общего собрания участников общества; квитанция об оплате в Сберсберегательном банке государственной пошлины в связи с регистрацией предприятия; заявление установленной формы о государственной регистрации юридического лица при создании, подписанное любым из учредителей в присутствии нотариуса.

Этот комплект документов был подан в налоговую инспекцию Ленинского района и налоговая инспекция выдала два свидетельства: о государственной регистрации юридического лица; о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения.

Уставной капитал общества составляет вкладов его участников и определяет минимальный размер имущества общества, гарантирующего интересы его кредиторов.

Высшим органом общества с ограниченной ответственностью является общее собрание его участников. Общество может быть добровольно ликвидировано или реорганизовано в акционерное общество или в производственный кооператив по единогласному решению его участников.

В Уставе ООО «Приморское БММТ «Спутник» содержатся данные о его юридическом статусе, структуре, виде деятельности, участниках Общества, их правах и обязанностях. В этом документе расшифровывается информация о том, какой должен быть уставный капитал Общества, какие оно может принимать вклады, в каких случаях может производиться увеличение уставного капитала Общества: за счет вкладов участников Общества, за счет его имущества, а также за счет дополнительных вкладов его участников и вкладов третьих лиц, принимаемых в Общество. Также говорится, в каких случаях происходит переход доли участника в уставном капитале общества к другим участникам Общества и третьим лицам, каким имуществом может обладать Общество (вклады участников, доходы, получаемые от хозяйственной деятельности Общества), кто являются органами управления Общества, когда проводится очередное общее собрание участников Общества, а когда внеочередное, о документации, сделках. ООО «Приморское БММТ «Спутник» является туроператором по внут-

ренному и въездному туризму, включен в федеральный реестр туроператоров. По международному выездному туризму с 2020г. – турагент ведущих туроператоров России по выездному туризму.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Организационная структура – это совокупность подразделений организации и их взаимосвязей, в рамках которой между подразделениями распределяются управленческие задачи, определяются полномочия и ответственность руководителей и должностных лиц. Организационная структура выстраивается, с одной стороны, в соответствии с теми задачами, которые ставит перед организацией её стратегия. С другой стороны, структура на разных уровнях обеспечивает использование эффекта масштаба для экономии ресурсов организации. Таким образом, структура связывает внешнюю - стратегическую, эффективность с внутренней эффективностью – экономичностью. ООО «Приморское БММТ «Спутник» было основано в 1996 году. Генеральный директор – Кривова Надежда Ивановна. Сотрудничает со многими международными и российскими фирмами. Турагентство соответствует всем требованиям стандартизации в соответствии с законом о туристской деятельности.

В офисе бюро туризма «Спутник» работают:

Директор туркомпании. Функциональные обязанности – осуществление организации и проведение деловых переговоров с поставщиками туристских услуг, обеспечение выполнения обязательств туроператорской организации перед сторонними организациями (заказчиками туристских продуктов), осуществление контроля за бронированием (гостиниц, билетов, транспорта и др.), подтверждением и оформлением договоров, рациональным использованием материальных, финансовых ресурсов.

Менеджеры по туризму. В ООО «Приморское БММТ «Спутник» существует три категории менеджеров: менеджер по внутреннему и въездному туризму, менеджер по направлению, а также менеджер по бронированию. (Рисунок 1).

Менеджер по внутреннему и въездному туризму – это специалист, который занимается обслуживанием российских и иностранных туристов: разработка программ, бронирование услуг, подготовка гидов.

Менеджеры по бронированию и направлению занимаются бронированием и продвижением туристского продукта, сформированного туроператором по международному выездному туризму. Заключают договоры о реализации турпродукта с туристами.

Главный бухгалтер осуществляет контроль за финансовой деятельностью Бюро: рассчитывает калькуляцию стоимости турпродукта, составляет финансовые отчеты, перечисляет

налог, начисляет заработную плату сотрудникам, принимает наличную и безналичную оплату за туры, делает возвраты по путевкам, ежедневно сдает деньги в банк и т.д.

Руководитель структурного подразделения – руководит деятельностью структурного подразделения в г. Лесозаводске.

Схема организационной структуры бюро туризма «Спутник» представлена на (Рисунке 1).

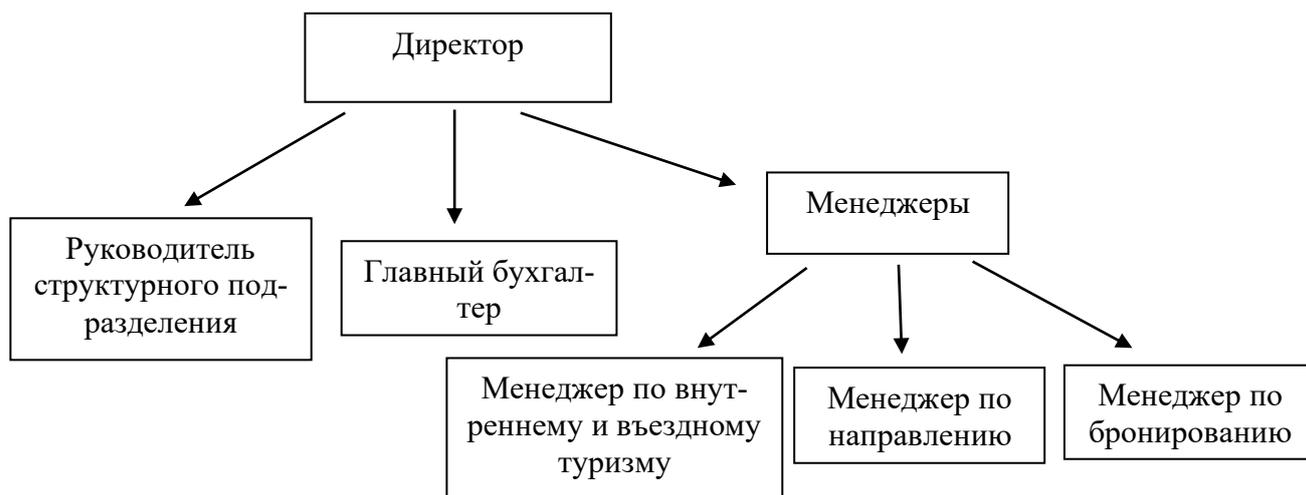


Рисунок 1 – Организационная структура предприятия

Организационно–управленческая структура ООО «Приморское БММТ «Спутник» имеет в своем штате высококвалифицированных специалистов в сфере туризма с большим опытом работы. Для работы с клиентами компания имеет собственный, современный офис, находящийся в центре города, полностью оснащенный необходимым техническим оборудованием и обширной информацией в виде буклетов, распечатанных программ туров и сувенирной продукции.

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия

Основным направлением деятельности Приморского БММТ «Спутник» в настоящее время является внутренний и международный въездной туризм. Много лет компания был оператором по выездному международному туризму. В январе 1992 года «Спутник» впервые направил в КНР первую в истории края организованную туристическую группу и с тех пор ежедневно занимается направлением и приемом туристов из КНР. Туристические обмены с Китайской Народной Республикой стали главными в деятельности компании. За эти годы туризм по линии Приморского БММТ «Спутник» в КНР превратился из «дикого и стихийного» в хорошо отлаженное и плодотворное сотрудничество с соседней страной. Китай – это не только шоп–туры. Регулярно организуются поездки с широкой экскурсионной программой в

Харбин, Пекин, Далянь, Байдахэ, о-в Хайнань, Сянган и др. лучшим и недорогим видом семейного отдыха по праву считается летний тур на озеро Цзинбоху.

Для приема иностранных и российских туристов разработано более 30 маршрутов по Приморскому краю и России. В г. Владивостоке «Спутник» предлагает туристам лучшие гостиницы – «Владивосток», «Версаль» «Приморье», «Гавань», «Астория» и другие; разнообразное питание, комфортабельные автобусы, квалифицированных экскурсоводов, гидов, переводчиков.

Кроме того, бюро активно развивается в сфере международного туризма: въездного и выездного, а также внутреннего. Одним из основных направлений деятельности турфирмы – туристические обмены с КНР. Регулярно организуются поездки с обширной экскурсионной программой в Харбин, Пекин, Далянь, Гонконг, на курорты Байдахэ, Аньшань, о.Хайнань и др. Помимо КНР, Приморское БММТ «Спутник» плодотворно сотрудничает с туристическими компаниями Таиланда, Вьетнама, республики Корея, Малайзии, Сингапура и других стран Юго-восточной Азии, постоянно направляя в эти страны, организованные тургруппы и индивидуальных туристов. Более 30 маршрутов по Приморскому краю и Дальнему Востоку разработано для российских и иностранных туристов.

В деятельность международного бюро туризма «Спутник» входят следующие функции:

- продажа туров напрямую туристам или через турагентов;
- оформление виз;
- комплектация туров по договорам с поставщиками услуг в соответствии с потребностями туристов;
- бронирование отелей, авиабилетов;
- весь спектр услуг по приему и коллективному обслуживанию иностранных туристов (проживание, питание, услуги гида-переводчика);
- калькуляция туров по всем возможным маршрутам;
- работа с клиентами: непосредственно предоставление услуг, ведение сопровождающей туризм документации, обеспечение безопасности и страховки, анкетирование и ведение опросов о качестве услуг;
- постоянная оперативная связь с туристами во время обслуживания, решение возникающих вопросов.

Таким образом, бюро туризма является многопрофильным предприятием с широким спектром услуг и большим количеством выполняемых функций как в пределах турфирмы,

так и вдали от офиса. Следовательно, обратная связь с клиентами может поддерживаться круглосуточно и вне зависимости от местонахождения туристов.

1.5 Перспективы развития предприятия

Для эффективного развития предприятия очень важно моделирование экономической деятельности туристской фирмы в целях её стабильной работы и процветания в долгосрочном периоде.

Целью деятельности любой коммерческой организации в условиях рыночной экономики, в конечном счете, является получение прибыли, способной обеспечить ее дальнейшее развитие. Прибыльность рассматривается не только как основная цель, но и как главное условие деловой активности предприятия, как результат его деятельности, эффективного осуществления своих функций по обеспечению потребителей необходимыми товарами в соответствии с имеющимся спросом на них.

Туризм является открытой системой, на которую оказывают существенное влияние природные факторы, климатические, экономические и социальные катаклизмы, национальные и региональные конфликты и т.п. Некоторые из этих внешних воздействий на систему проявляются регулярно, появление других предсказать невозможно. Ситуация осложняется и тем, что во многих случаях некоторые виды коммерческой деятельности, например, транспортная, организация размещения и питания, направлены на обслуживание не только организованных туристов, но и обычных клиентов.

В зависимости от положения предприятия на рынке, наличия ресурсов, длительности периода основная цель может быть конкретизирована. При этом максимизация прибыли в долгосрочном периоде возможна лишь при поэтапном достижении определенных необходимых размеров прибыли. Обеспечение необходимого объема прибыли в долгосрочном и краткосрочном периодах обусловлено жизненно важными потребностями в развитии предприятия, удовлетворении экономических интересов собственников, обеспечении интересов общества и коллектива.

Величина прибыли будет зависеть от того, как грамотно используются ресурсы предприятия: основные средства, оборотные средства, как формируются расходы и доходы, как проводится рекламная и маркетинговая компания, от того какую позицию занимает государство, регулирующее деятельность организаций посредством различных нормативных актов, изменением налогообложения, кредитования, лицензирования и т.д.

SWOT-анализ как метод анализа внутренней среды и поиска стратегии конкурентных преимуществ предприятия.

Наиболее известным методом для анализа внутренней среды и оценки конкурентоспособности организации является SWOT-анализ (аббревиатура из заглавных букв слов Strengths (силы), Weaknesses (слабости), Opportunities (благоприятные возможности) и Threats (угрозы). В его основу положено определение сильных и слабых сторон организации, а также возможностей и угроз, что позволяет оценить конкурентный потенциал фирмы и круг стратегических вопросов, которые предприятию придется решать в дальнейшем.

Анализ внутренней среды включает – анализ сильных и слабых сторон.

Таблица 1 – SWOT-анализ оценки внутренней среды ООО «Приморское БММТ «Спутник»

<p>Возможности (Opportunity):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Обслуживание новых сегментов гостей. 2) Улучшение качества обслуживания клиентов. 3) Расширение круга потребителей. 		<p>Угрозы (Threats):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Развитие конкурентной среды. 2) Конкуренция с другими направлениями. 3) Недостаточно развитая сфера развлечений в городе. 4) Проблемы с транспортной инфраструктурой.
<p>Сильные стороны (Strength):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Хорошая репутация. 2) Растущий поток туристов. 3) Цены ниже, чем у основных конкурентов. 4) Стабильность на рынке. 	<p>Поле СиВ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Хорошая репутация позволяют обслуживать разные сегменты и группы туристов. 2) Выгодные предложения для рынка потребителей позволяют занять лидирующие позиции. 	<p>Поле СиУ():</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Турфирма обладает рядом конкурентных преимуществ, позволяющих оставаться лидером. 2) Развитая система сбыта обеспечивает эффективность продаж.
<p>Слабые стороны (Weakness):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Малоизвестное имя и имидж. 2) Нехватка кадров в штате. 3) Незрелая инфраструктура. 	<p>Поле СЛВ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Низкие цены и уверенность в партнёрах положительно сказываются на уровне привлекательности турфирмы, в особенности для приезжих. 	<p>Поле СЛУ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Появления новых конкурентов с более современным техническим оборудованием, может отвлечь часть клиентов и переманить персонал. 2) Сезонность играет важную роль в жизни турфирмы.

Итак, в результате показателей SWOT-анализа туркомпании была выявлена проблема нехватки рабочего персонала и неэффективной рекламной деятельности в организации.

2 Организационно–технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Приморское БММТ «Спутник»

2.1 Анализ деятельности ООО «Приморское БММТ «Спутник»

ООО Приморское БММТ «Спутник» формирует, продвигает и реализует туристский продукт клиенту в виде комплексов (инклюзив–туров) или свободного набора услуг (заказных туров). Фирма по желанию клиента добавляет к приобретаемому туру проезд туристов от места их проживания до первого по маршруту пункта размещения, от последнего на маршруте пункта размещения и обратно.

Основные задачи предприятия:

- 1) составление уникальных программ туров по России и за рубежом;
- 2) полное и широкое освещение возможностей отдыха и путешествий по всем имеющимся турам, курортам, туристическим центрам и т.д.;
- 3) продвижение этой информации с помощью рекламы;
- 4) организация продажи туристского продукта в соответствии с современными методами торговли, с использованием специфики и особенностей туристского бизнеса.

С точки зрения специфики деятельности, бюро туризма «Спутник» является многопрофильным, т.е. осуществляющим комплексное обслуживание любых клиентов, включая отпускников, командированных и прочее.

Главной рыночной задачей ООО Приморское БММТ «Спутник» является обеспечение устойчивого положения на туристском рынке и получение прибыли. Бюро действует как розничный продавец и как туроператор, и его прибыль получается из комиссионных выплат за продажу готового туристского продукта, а также из продажи своих собственных туров. Фирма формирует свой, а также реализует уже готовый туристский продукт, а иногда и отдельные услуги: авиабилеты, номера в гостиницах, экскурсии по ценам туроператоров.

Таким образом, бюро предоставляет широкий спектр услуг своим клиентам.

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии.

Культура «Приморское БММТ «Спутник»

Оказание услуг клиентам в компании ООО «Приморское БММТ «Спутник» на высоком уровне и является основным показателем высокой квалификации ее специалистов. Отзывчивость и клиентоориентированность менеджеров доставляет удовольствие, как российским, так и зарубежным туристам. Ясные и точные описания туров с фотографиями, подробное описание особенностей места пребывания, а также помощь в выборе путешествия клиенту оказывает опытный менеджер. Весь штат сотрудников подходит к своему делу внима-

тельно и ответственно. Именно поэтому компания не только не теряет своих клиентов, но и приобретает новых.[3].

За время работы в компании был выделен спрос на Китай, охватываются все возрастные группы и виды отдыха. Особое внимание уделяется сезонности, так как в зависимости от времени года спрос на туры в различные страны, а также на виды отдыха заметно изменяется. Персонал туристского предприятия ООО «Приморское БММТ «Спутник» – это сплоченная команда профессионалов, которые способны создавать новые программы туров по самым различным направлениям по предпочтениям туристов.

Менеджеры турфирмы ежегодно повышают свою квалификацию на специальных курсах и семинарах. А также имеют стаж работы в туризме, и знают свои должностные обязанности. Специфика работы коллектива предприятия состоит в том, что результатом работы есть не продукт, а услуга. Процесс обслуживания происходит с особой четкостью и высокой организацией работы, которая обеспечивает высокий уровень культуры обслуживания и максимальное удовлетворение потребностей клиента. Индивидуальный характер туристского обслуживания обуславливает продолжительный контакт с потребителем.

К менеджерам туристских предприятий предъявляются специфические требования, такие как, знание основных туристских направлений и общей характеристики территории специализации турфирмы, знание рынка туроператоров, навыки владения оргтехникой, в том числе, умение пользоваться современными информационными технологиями и средствами коммуникации, которые необходимы в процессе руководства, владение одним или несколькими иностранными языками. Например, в Приморском Бюро туризма «Спутник» одним из основных направлений являются туры в Китай, а также прием китайских туристов в России, поэтому менеджеры обязаны уметь осуществлять коммуникацию на китайском языке.

Соблюдение всех требований обеспечивает высокую конкурентоспособность персонала, под которой понимают совокупность личных и профессиональных свойств персонала, дающие возможность быстро воспринимать и анализировать ситуацию, принимать оптимальные решения и эффективно исполнять функциональные обязанности, а также эффективно реализоваться в работе.

Условия труда в компании ООО «Приморское БММТ «Спутник» соответствуют принятым стандартам. Помещения для работы просторные, комфортные. Оборудование в офисах соответствует общепринятым российским и мировым стандартам. В офисе есть все необходимое оборудование для работы сотрудников: персональные компьютеры, сканеры, принтеры, шредеры, дыроколы и т.д. Кроме того, в самом здании турфирмы есть отдельный санузел (мужской и женский), шкафчики для одежды и буфет.

Режим работы сотрудников: с 9.00 до 17.30 часов, с обеденным перерывом; суббота с 10.00 до 15.00 часов, воскресенье – выходной.

Дизайн офиса турфирмы располагает клиента к персоналу и создает приятную атмосферу в помещении с помощью различной сувенирной продукции и красивых ярких буклетов. Так как турфирма главным образом специализируется на экскурсионных и оздоровительных турах в Китай, соответственно и дизайн офиса выполнен в восточном стиле, что побуждает туриста приобрести тур по этому направлению.

Кроме того, офис турфирмы оборудован чайником, поэтому во время пребывания в турфирме турист может попить чай, насладиться атмосферой отдыха и подумать о своем путешествии.

Сотрудники предприятия оформлены в компании, имеют страховой и медицинские полисы, возможность повышать квалификацию в образовательных учреждениях за счет фирмы, что также очень удобно для сотрудников.

Устраиваются корпоративные вечера и выезды в места отдыха всем дружным составом компании, что весьма эффективно способствует сплочению коллектива.

Новые сотрудники компании легко и бесконфликтно проходят собеседование и стажировку на новом рабочем месте. Для наилучшего ознакомления с деятельностью турфирмы и проведения инструктажа у менеджеров есть специально отведенные часы.

В Приморском Бюро туризма «Спутник» сотрудники уделяют большое внимание и достаточно много времени для ознакомления туриста с маршрутом, что является преимуществом для компании.

Принимая участие в составлении программы тура, узнаешь для себя много нового и интересного. Например, чтобы составить грамотную и точную программу нужно уметь правильно распределять время на весь маршрут. А для того, чтобы программа была интересной и познавательной, нужно знать все потенциально важные места и достопримечательности места пребывания. Кроме того, стоит учитывать предпочтения сегмента туристов, на которого рассчитана программа тура. [4].

2.3 Информационные технологии предприятия

Информационная система используется также для формирования локальной туристской информационной системы в регионе, для продвижения местных турпродуктов. Также, предложенные информационные технологии дают возможность менеджменту туристских фирм выбирать пути эксплуатации информационных систем, которые предлагают на рынке, позволяют разобраться в потоке компьютерных технологий, быстро появляющихся на российском рынке.

Для качественного функционирования турфирмы и грамотного продвижения ее турпродукта в современном офисе туристского предприятия используются следующие технические средства:

- устройства хранения информации (персональные компьютеры);
- сетевое оборудование и наличие Интернет-сайтов;
- офисная оргтехника (принтеры, шредеры, дыроколы, сканеры, факсы, телефония);
- средства коммуникации.

Охарактеризуем вышеперечисленные виды технических средств.

Компьютеры в офисе имеют стандартное программное обеспечение типа Microsoft Office. В офисе всего их 5 штук. Для работы на компьютерах используется пакет стандартных программ – MS Excel, MS Word, Skype, а также ICQ New. Для сканирования применяется программа XnView. [5].

Наличие своего собственного сайта в Интернете подразумевает ведение социальных сетей: турфирма имеет свою страничку в приложении-мессенджере ВКонтакте, активно ведет аккаунт в Instagram, а также для обратной связи и продвижения своего турпродукта использует FarPost.

Офисная оргтехника. Для автоматизированного ввода информации с бумажных носителей в компьютерные системы помимо традиционной клавиатуры применяются сканеры (цветные и монохромные) различной конструкции. Важной характеристикой сканера является его разрешающая способность. Чем она выше, тем более мелкие детали изображения оригинала могут быть преобразованы в электронную форму. К устройствам вывода информации в первую очередь относятся принтеры. Они предназначены для печати на бумагу (либо пленку). Существуют матричные (игольчатые), струйные, лазерные и сублимационные (твердочернильные) принтеры. Матричные принтеры, как правило, позволяют осуществлять только монохромную печать, струйные предназначены как для цветной, так и для монохромной печати, среди лазерных и сублимационных существуют модели как для цветной, так и для «черно-белой» печати (первые из них – на порядок дороже). Основные характеристики принтеров – скорость печати (стр./мин) и разрешение (количество точек на дюйм). Выпускаются принтеры различного формата, как с ручной, так и с автоматической подачей бумаги.

Средства коммуникации призваны обеспечивать связь с «внешним миром», передачу деловой информации в возможно более короткие сроки. К таким средствам можно отнести телефонные и факсимильные аппараты, телефонные станции (мини-АТС) и модемы.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта

Продвижение на рынке Бюро туризма «Спутник» и его туристического продукта является одной из ключевых форм взаимодействия с потенциальными клиентами туркомпании. Под продвижением понимается налаживание связей с реальными и потенциальными потребителями туристских услуг с целью их информирования о предлагаемых турпродуктах и побуждения к совершению покупки. [6].

Основными инструментами продвижения туристского продукта нашей туркомпании на рынок в современных условиях являются: работа с агентствами, стимулирование сбыта, реклама и связи с общественностью, технология личных продаж, и т.д. Успешное продвижение туристского продукта предполагает, как правило, комплексное использование всех маркетинговых инструментов.

И для осуществления данной цели бюро туризма «Спутник» использует такие инструменты, как:

- ведение актуальных социальных сетей;
- создание собственного сайта с максимумом точек входа и понятным контентом;
- участие в различных фестивалях, выставках и форумах;
- прямая продажа (взаимодействие напрямую с клиентом);
- активное использование сарафанного радио;
- размещение контекстной рекламы;
- размещение отзывов клиентов на сайте туркомпании;

Основными этапами работы по продвижению турпродукта являются:

- планирование продвижения турпродукта на рынке;
- выбор каналов продвижения и рекламных носителей;
- составление рекламных обращений;
- выполнение и оценка эффективности продвижения и стимулирования турпродукта.

Планирование продвижения турпродукта на рынке включает:

- исследование рынка;
- анализ конкурентов;
- постановка целей и задач;
- выбор целевой аудитории (сегмента потребителей, на кого рассчитан турпродукт);
- формирование и распределение бюджета.[7].

На современном рынке туризма влияние социальных медиа на продажи растет с каждым годом. Современный рынок средств массовой информации представлен самыми разнообразными формами. Задача турфирмы – избрать среди них наиболее эффективные. Для это-

го необходимо постоянно изучать рынок рекламных услуг. Особое внимание при этом следует обращать на такие характеристики рекламоносителей, как местонахождение, структура, численность их аудитории, охват рынка, частота выпуска, рейтинг, качество информации, расценки, скидки. Для продвижения турпродукта на рынке международного туризма чаще всего используют популярные СМИ.

Стоит уточнить, что существуют и другие не менее популярные способы продвижения турпродукта. Например, социальные медиа являются частью интерактивных средств массовой информации, одним из каналов коммуникации как отдельных пользователей (туристов), так и целых корпораций, и компаний (туристических агентств, компаний). Чаще всего, к социальным медиа относят:

- социальные сети;
- блоги;
- форумы;
- сайты отзывов;
- другие средства.

Стоит отметить, что социальные медиа обладают определенными свойствами, которые определяют их особенности и специфику. Прежде всего, это интерактивность, как возможность общения между пользователями и обмена разного рода контентом, что есть основа составляющей развития информационного общества и показатель, характеризующий быстроту выхода на связь одного пользователя с другим. Помимо этого, социальные медиа обладают свойствами коммуникативности, мобильности, доступности, а также универсальности.

Социальные сети позволяют формировать сообщества (группы людей с близкими интересами, которые общаются через Интернет), повышать лояльность клиентов к туристическому предприятию или к конкретному туристическому продукту, позволяют создавать адресную рассылку и применять тем самым принцип таргетирования в маркетинге туристических услуг, а также обеспечивают широкий охват аудитории с положительным имиджем (посредством постов и лайков)». [8].

Таким образом, продвижение и стимулирование продаж туристского продукта осуществляется с помощью социальных медиа с целью продвижения турпродукта на туристическом рынке, которые помогают развивать коммерческую деятельность предприятия и привлекать большое количество клиентов.[9].

4 Система обеспечения безопасности

Обеспечение безопасности туристов является главным условием организации путешествий в туристской организации ООО «Приморское БММТ «Спутник».

Федеральный закон от 4.11.1996 № 132–ФЗ (ред. от 02.07.2021) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» дает определение безопасности: «Под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также ненанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства.».[10].

Стремительное туристской деятельности на предприятии напрямую зависит от обеспечения безопасности туристов, от уровня защиты их жизни, здоровья, имущества. ГОСТ 50644–2009 «Туристско–экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов» классифицирует факторы риска следующим образом. Травмоопасность, например, ушибы, переломы от падения различных предметов, потертости, ссадины от неудобного туристского снаряжения. Также это может быть воздействие окружающей среды, такие как повышенные или пониженные температуры, влажность, ветер, перепады давления. Далее идет пожароопасность, а именно, разведение костров, курение в неположенных местах, пользование неисправными электроприборами и другое.

Турист во время путешествия попадает в среду, отличающуюся от обычной среды его обитания, и это пребывание вне дома чревато для туриста всевозможными опасными обстоятельствами. Незнание языка, обычаев, традиций, отсутствие иммунитета от распространенных в этой местности болезней, перегруженность программ и сложность маршрутов и, как следствие этого, интенсивные нагрузки становятся угрозой для жизни и здоровья туриста. Нередко туристы становятся жертвой внутривнутриполитических столкновений, терроризма, уголовных преступлений, попадают в районы боевых действий.[11].

К факторам риска относят также травмоопасность, воздействия окружающей среды, психофизиологические нагрузки, пожароопасность, опасность излучений, химические воздействия, повышенные запыленность и загазованность. В том числе, отсутствие необходимой информации об услуге и ее характеристиках, природные и техногенные катастрофы.

Безопасность в деятельности турфирмы обеспечивается полным и достоверным информированием туристов, соблюдением требований технических регламентов, различными видами страхования и другими мерами. Тем не менее, безопасность туриста напрямую зависит как от мер, принимаемых туристическими организациями, так и от действий самого туриста.

Страхование – это еще один способ защиты жизни, здоровья, имущества туристов от возможного причинения ущерба, от посягательств третьих лиц. Нередко страхование становится обязательным условием любого тура. Туристская компания выплачивает туристу определенную сумму при наступлении страхового случая, такого как внезапное заболевание, несчастный случай, утрата имущества и другое.

Наиболее распространенные виды страхования в туризме – личное страхование, имущественное, страхование гражданской ответственности, страхование отпусков и поездок.[12].

5 Технология формирования профессиональных компетенций

ПК 2.1 Контроль наличия туристов. Проверка документов, необходимых для выхода тур группы на маршрут

Руководитель туристской группы несет ответственность:

– за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, в пределах, установленных действующим трудовым законодательством Российской Федерации;

– за правонарушения, совершенные в процессе своей деятельности в пределах, установленных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации;

– за причинение материального ущерба агентству в пределах, установленных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.

Таким образом, руководитель туристской группы отвечает за дисциплину, порядок и технику безопасности на протяжении всего путешествия.[13].

ПК 2.2 Проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках. Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте

Инструктаж перед поездкой является очень ответственным моментом и завершающим этапом работы с туристом перед началом путешествия. Поэтому менеджер должен предоставить полную информацию о предстоящем туре и ответить на все вопросы. Инструктаж проводится в устной форме на собрании группы.

Основные положения устного инструктажа изложены в приложении к договору и подписываются клиентами после собрания. На собрании группы каждому клиенту (семье) выдается конверт с пакетом документов, который необходимо взять в путешествие. На конверте должен быть логотип фирмы, координаты фирмы указаны в приложении к договору.

Кроме того, в качестве информационного сопровождения используются памятки туристу на разных языках. По своей сути памятка туриста является своеобразной шпаргалкой для путешественников.[14].

Основная задача руководителя при проведении туристских мероприятий – обеспечение безопасности туристов на маршруте. Иногда, руководителю приходится принимать спонтанные решения в экстремальных ситуациях, поэтому он должен понимать, что в частности от него зависит моральное и физическое благополучие туристской группы, а значит, действовать он должен четко и быстро.[15].

Ему не с кем советоваться, и надеяться он может только на себя и своих инструктированных и дружных туристов. И если до начала похода ещё что-то можно поправить, то в период проведения похода руководитель не имеет права допускать ошибки. А они могут быть.

ПК 2.3 Анализ событийных мероприятий. Изучение технологий проведения мероприятий разного типа

В современном мире, когда традиционные рекламные методики не работают, а рынки изобилуют идентичными предложениями, для продвижения бренда все больше производителей прибегают к реализации своей маркетинговой стратегии при помощи событийных мероприятий (event-marketing).[16].

Суть этого направления заключается в проведении мероприятий для целевой аудитории, чтобы сформировать позитивное отношение к бренду или продукту.

Со стороны предложения, рассматриваемые в данном контексте территории, развиваются, продвигая и рекламируя различные виды ивентов для выполнения следующих функций: привлечение туристов, ускорение возрождения городов, увеличение туристской вместимости дестинации и развития инфраструктуры туризма, формирование благоприятного имиджа территории и внесение вклада в развитие дестинации для проживания работы и инвестирования.[17].

ПК 2.4 Взаимодействие со службами быстрого реагирования. Проведение готовности транспортных средств при выходе на маршрут

Взаимодействие территориальных органов МЧС России и органов управления туризмом в субъектах Российской Федерации, а также туристических организаций осуществляется по следующим вопросам:

- организация и проведение мероприятий направленных на предупреждение чрезвычайных ситуаций, происшествий и несчастных случаев при ведении туристической деятельности;
- проведение аварийно-спасательных работ при ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций, организация поисково-спасательных мероприятий при происшествиях и несчастных случаях с туристами;

Если это приграничные поездки, то сообщают номер рейса и время. Если же это ж/д или авиаперелет, то вся информация указана на билетах, но менеджер должен напомнить туристу.[18].

ПК 2.5 Оценивание качества туристского и гостиничного обслуживания. Анализ претензий туристов

Проблема обеспечения качества продукции носит в современном мире универсальный характер. От того, насколько успешно она решается, зависит многое в развитии любой отрасли.

В настоящий момент понятие качества как категории нормировано и определяется стандартами. Стандарт – нормативный документ, в котором устанавливаются для всеобщего и многократного использования правила, общие принципы и требования, касающиеся определенных объектов стандартизации для достижения оптимальной степени упорядочения в определенной области.[19].

Если сразу проблему не удастся разрешить, туристу необходимо зафиксировать факт нарушения своих прав, оформив претензию соответствующим образом. Согласно закону претензия к качеству туристского продукта предъявляется туристом туроператору или турагенту в течение 20 дней с момента окончания договора (с момента окончания тура) и подлежит удовлетворению в течение 10 дней после получения претензии.

В случае, если турист не получил ответ или получил ответ, его не устраивающий, он может использовать другие меры воздействия на турфирму, в частности подать жалобу в вышестоящие организации.[20].

ПК 2.6 Составление отчета туристской группы

Основная задача туристского отчета – достоверно представить максимум полезной информации о районе путешествия и о конкретных естественных препятствиях. В нем должны быть сведения о путях сообщения с районом похода, особенностях организации передвижения, заповедниках, пограничных зонах и др.

Отчет должен содержать только достоверную информацию и рассказать о том, как действовала группа и содержать рекомендации для последующих путешествий. Отчет должен однозначно отвечать на вопрос: где и как пролегал маршрут, как действовала группа при его прохождении.[21].

6 Индивидуальное задание

Контроль наличия туристов.

Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут.
Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут

Обеспечение координации и контроля действий туристов является неотъемлемой частью работы сопровождающего на маршруте. В ООО Приморское БММТ «Спутник» Руководитель туристской группы относится к категории специалистов и поэтому должен обладать всеми необходимыми навыками для обеспечения качественного контроля наличия туристов.

На должность руководителя туристской группы назначается лицо, имеющее: профессиональное образование, дополнительную подготовку (высшее; среднее), стаж работы в туристской индустрии не менее (1 года; 2 лет; 3 лет; пр.), прошедшее специальный инструктаж у должностного лица, ответственного за эксплуатацию маршрута, по которому направляется туристская группа.

Руководитель туристской группы:

- 1 Проводит организационное собрание туристской группы.
- 2 Организует прохождение туристами паспортного, таможенного и иного контроля в пункте назначения при въезде в зарубежную страну, а также выезде из нее.
- 3 Осуществляет контроль за выполнением утвержденной программы и условий обслуживания туристской группы.
- 4 Оформляет соответствующие документы (ваучер, отчет, пр.).
- 5 Постоянно находится с туристской группой и оказывает содействие принимающей стороне в проведении организационных мероприятий по приему и обслуживанию туристов.

Работа с документами, необходимыми для выхода туристской группы на маршрут включает в себя следующие навыки:

- заполнение и проверка документов, необходимых для выхода группы на маршрут;
- оформление отчёта о туристской поездке;
- определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста;
- проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут;
- отработка приёмов эффективного общения;
- организация движения группы по маршруту;
- анализ возможных экстремальных ситуаций, подбор способов решения;
- составление памятки для работы со службами быстрого реагирования;
- составление программы досуга туристов;

- контроль наличия туристов;
- составление списка туристов, внесение изменений в списки;
- проведение инструктажа по технике безопасности на русском, иностранном языках;
- контроль качества предоставляемых туристу услуг размещения и питания;
- контроль качества предоставляемых экскурсионных и сопутствующих услуг;
- работа над оценкой качества туристского и гостиничного обслуживания туристов.

Руководитель обязан провести краткий инструктаж с туристами по технике безопасности, профилактике и предупреждению холеры, и основным правилам пребывания на территории страны (собрать подписи в инструктаже).

При приеме выездных документов руководитель обязан проверить наличие всех документов в папке и тщательно проверить правильность их заполнения. С момента передачи документов руководитель несет полную ответственность за последствия, связанные с ошибками в данных документах.

Руководитель группы занимает первые места в автобусе для того, чтобы была возможность работать с группой, оперативно решать вопросы, следить за дорогой.

При посадке в автобус руководитель должен представиться сам и напомнить туристам, с какой фирмой они едут.[22].

Заключение

Сегодня индустрия туризма занимает важное место в экономике большинства стран. Туризм оказывает огромное влияние на такие ключевые отрасли экономики, как транспорт и связь, строительство, сельское хозяйство, производство товаров народного потребления и другие, т.е. выступает своеобразным катализатором социально-экономического развития.[23].

В экономике современной России туризм также занимает важное место. Однако, в российском туризме еще присутствует значительное несоответствие уровня обслуживания и пакета услуг, предлагаемых потребителю, международным требованиям и стандартам. Например, малочисленность гостиничных предприятий и специализированных средств размещения, число которых постоянно уменьшается, слабая профессиональная подготовка работников индустрии туризма. Эти и другие проблемы, в конечном итоге, приводят к утечке капиталов из России.

По результатам анализа развития туристской отрасли в России можно сделать ряд выводов.[24].

Сегодняшнее состояние российской туристической отрасли можно определить как «состояние неустойчивого равновесия». Не секрет, что нынешний туристический бизнес существует как «полутеневой», с нечеткими правилами взаимодействий как между профессиональными участниками туррынка, так и с государством.

Влияние туризма на Россию пока незначительно: оно адекватно вкладу государства в развитие данной отрасли и сдерживается, в основном, отсутствием реальных инвестиций, неразвитой туристской инфраструктурой, низким уровнем гостиничного сервиса, недостаточным количеством гостиничных мест и дефицитом квалифицированных кадров.[25].

Без устойчивых связей между предприятиями гостиничного дела, туризма, предприятий питания и развлечений невозможно грамотное формирование и продажа туристского продукта потребителю.

Оценка качества туристских услуг потребителем достаточно субъективна и зависит от различных факторов: общеэкономических, культурного и общественно–психологического характера, социально–демографических, лично–поведенческих.

На туристское предприятие постоянно оказывается давление со стороны конкурентов, для того чтобы стимулировать и максимизировать прибыль фирме необходимо быть лучше конкурентов и оправдывать ожидания клиентов. Каждой фирме противостоит широкий спектр конкурентов. Соответственно, чтобы поддержать свой имидж и занять достойное ме-

сто на туррынке, турфирма должна удовлетворять потребности своих клиентов лучше, чем ее конкуренты.

В процессе прохождения практики были приобретены практические навыки самостоятельного определения и анализа потребностей заказчика услуг, а также выбора оптимального турпродукта для различных сегментов потребителей. Совместно с руководителем практики от предприятия ООО «Приморское БММТ “Спутник”» были разработаны и реализованы несколько новых программ туров по Приморскому краю для разных возрастных категорий-туристов со всех регионов России; кроме того, в период прохождения практики была изучена документация по транспортному обеспечению маршрутов, информация по бронированию номеров гостиниц (отелей), страхованию (оформление страховых медицинских полисов компании, страхование на время авиаперелета, типы и категории страховок, покрытие и т.п.). Кроме того, были получены навыки ведения деловых переговоров и переписки с партнерами, клиентами и администрацией предприятий, сотрудничающих с Приморским Бюро туризма «Спутник» (в том числе, с помощью электронной почты, приложения WhatsApp и др.), оформления турпакета (оформление документов, составление программы тура, информационного листка, договора с туристом и т.п.).

ООО «Приморское Бюро “Спутник”» является одной из ведущих туристических компаний Приморья. Отличительная черта Приморского «Спутника» - постоянное движение вперед, оно не замыкается в рамках какого-либо одного направления, даже если это направление дает большую прибыль. Девиз компании – высокое качество обслуживания и доступные цены.

Основой успешной работы туркомпании является её высококвалифицированный персонал – все работники являются специалистами в своей области и имеют высшее образование в сфере туризма. Поэтому, на данный момент Бюро туризма «Спутник» занимает достойное место на рынке туризма и пользуется большим спросом на свои услуги у российских и зарубежных туристов.[26].

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Общество с ограниченной ответственностью. Преимущества и недостатки: [сайт]. – URL: <https://www.gosuslugi.ru/> (дата обращения: 18.05.2022).
- 2 Нормативные документы, регулирующие деятельность общества с ограниченной ответственностью: [сайт]. – URL: <https://www.audit-it.ru/terms/> (дата обращения: 18.05.2022).
- 3 Роль туризма в современном мире: [сайт]. – URL: <https://studbooks.net/> (дата обращения: 19.05.2022).
- 4 История БММТ «Спутник»: [сайт]. – URL: <https://sputnik.companу/> (дата обращения: 20.05.2022).
- 5 Организационная структура предприятия. Виды и схемы: [сайт]. – URL: <https://kontur.ru/articles/> (дата обращения: 20.05.2022).
- 6 Социальные сети как инструмент продвижения туристической услуги: [сайт]. – URL: <https://moluch.ru/archive/> (дата обращения: 20.05.2022).
- 7 Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ (ред. от 02.07.2021) "О техническом регулировании": [сайт]. – URL: <https://legalacts.ru/doc/> (дата обращения: 21.05.2022).
- 8 Обеспечение безопасности в туризме: [сайт]. – URL: <https://student-servis.ru/> (дата обращения: 21.05.2022).
- 9 Технология и организация туристов на маршруте: [сайт]. – URL: <https://cyberpedia.su/> (дата обращения: 22.05.2022).
- 10 Анализ основных направлений сопровождения туристов в транспортных турах: [сайт]. – URL: <https://studopedia.ru/> (дата обращения: 23.05.2022).
- 11 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования: [сайт]. – URL: <https://ohranatruda.ru/> (дата обращения: 23.05.2022).
- 12 Информация об оказываемых услугах по реализации туристского продукта: [сайт]. – URL: <http://www.consultant.ru/document/> (дата обращения: 23.05.2022).
- 13 Взаимодействие с туроператорами по реализации и продвижению туристского продукта: [сайт]. – URL: <https://studwood.net/> (дата обращения: 24.05.2022).
- 14 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу: [сайт]. – URL: <https://docs.cntd.ru/> (дата обращения: 24.05.2022).
- 15 Расчет элементов турпакета: [сайт]. – URL: <https://studme.org/> (дата обращения: 25.05.2022).
- 16 Визовая поддержка туристов: [сайт]. – URL: <https://bstudy.net/> (дата обращения: 26.05.2022).

17 Документооборот в туризме: [сайт]. – URL: <https://www.klerk.ru/buh/> (дата обращения: 27.05.2022).

18 Оформление отчетной документации о туристической поездке. Общие правила оформления маршрутной (заявочной) книжки похода и отчет о проведении спортивного похода: [сайт]. – URL: <https://studwood.net/> (дата обращения: 28.05.2022).

19 Федеральный закон от 08.02.98 № 14–ФЗ. Общие положения: [сайт]. – URL: <https://normativ.kontur.ru/> (дата обращения: 20.05.2022).

20 Предоставление услуг по сопровождению туристов: [сайт]. – URL: <https://studopedia.ru/> (дата обращения: 10.06.2022).

21 Координация и контроль действия туристов на маршруте: [сайт]. – URL: <https://studwood.net/> (дата обращения: 10.06.2022).

22 SWOT-анализ как метод анализа внутренней среды и поиска стратегии конкурентных преимуществ предприятия: [сайт]. – URL: <https://vuzlit.com/> (дата обращения: 10.06.2022).

23 Использование информационных технологий в туристском бизнесе: [сайт]. – URL: <https://moluch.ru/archive/> (дата обращения: 14.06.2022).

24 Безопасность на маршруте: [сайт]. – URL: <https://dm-centre.ru/> (дата обращения: 16.06.2022).

25 Инструктаж туристов перед поездкой: [сайт]. – URL: <https://bstudy.net/> (дата обращения: 16.06.2022).

26 Оценка качества туристского обслуживания: [сайт]. – URL: <https://studbooks.net/> (дата обращения: 16.06.2022).

Приложение А

Схема проезда к ООО «Приморское БММТ «СПУТНИК»

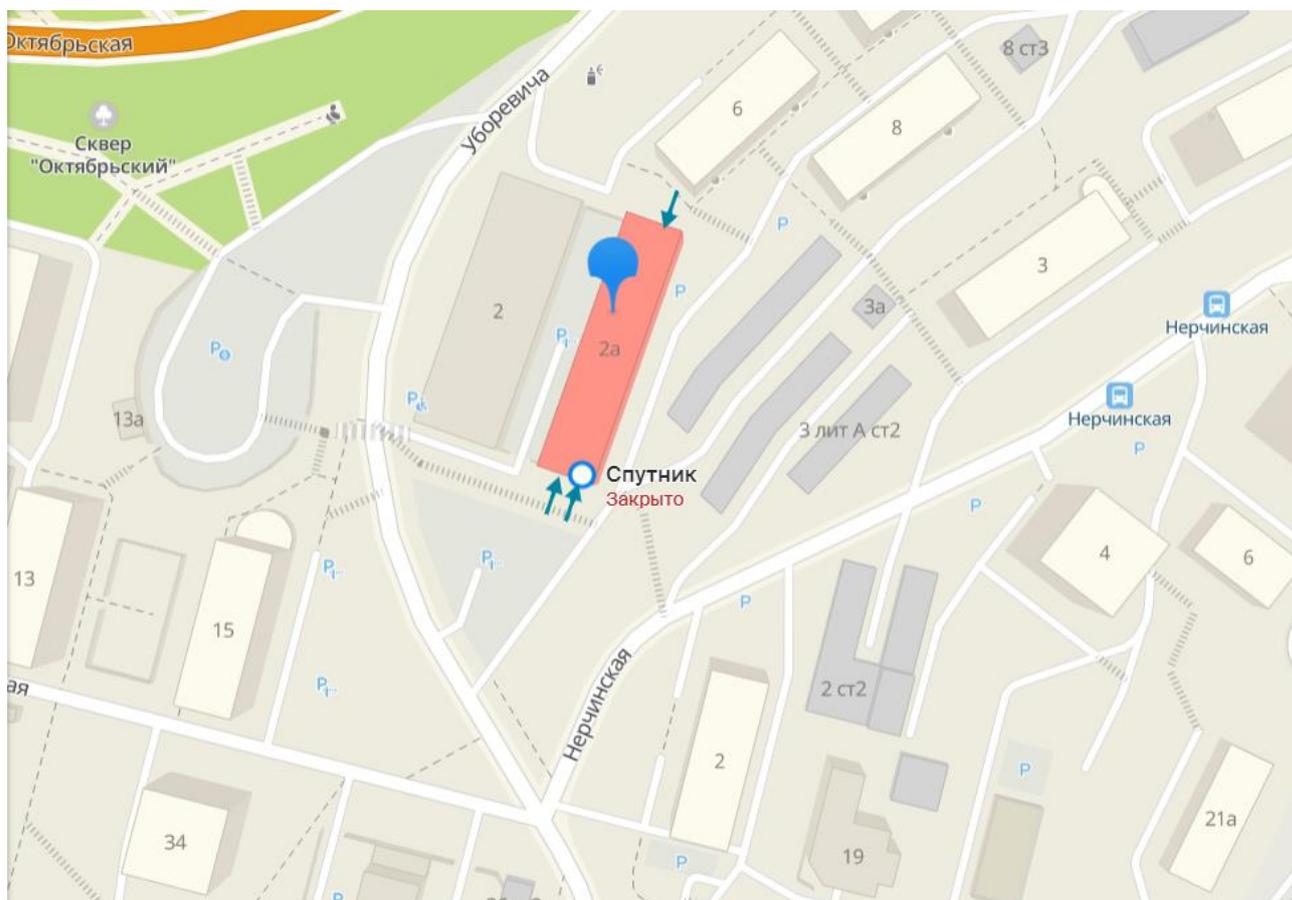


Рисунок А.1 – Схема проезда к ООО «Приморское БММТ СПУТНИК»

Приложение Б

Заявка на бронирование

Приложение N 1
к Договору № 009
от «_» _____ 2022 г.

Заявка на бронирование

«_» _____ 2022г.

1. Сведения о Туристе:

(На русском и/или на английском языках)

Фамилия, имя, отчество (при наличии)	Пол (муж., жен.)	Дата рождения	Данные документа, удостоверяющего личность
Итого:			

2. Информация о потребительских свойствах туристского продукта

2.1. Программа пребывания, маршрут и условия путешествия:

Страна, город/курорт	Даты пребывания, количество дней/ночей, начало/окончание

2.2. Средство размещения:

Наименование (место нахождения средства размещения)	Категория средства размещения (при наличии)	Даты заезда и выезда

2.2.1. Особенности средства размещения, если предусмотрены:

2.3. Условия проживания

Категория номера	Тип размещения в номере (количество человек в номере)	Категория питания

2.4. Информация об услугах перевозки:

2.4.1. Для регулярных рейсов:

Маршрут	Класс обслуживания	Номер рейса	Дата/время	Примечание

2.5. Услуги по перевозке в стране (месте) временного пребывания:

Фамилия, имя, отчество (при наличии) Туриста	Маршрут перевозки	Тип трансфера (при наличии) Р306	Категория транспорта/вид транспорта

2.6. Экскурсионная программа (включая информацию о наличии экскурсовода (гида) и (или) гида-переводчика и (или) инструктора-проводника):

<u>Согласно программе тура.</u> (Приложение №3)

2.7. Визовое оформление:

Фамилия, имя, отчество (при наличии) Туриста	Да/Нет

2.8. Иные дополнительные услуги:

Наименование услуги	Характеристики услуги:

3. Общая цена Туристского продукта в рублях:

Общая цена:

Сумма цифрами

Сумма прописью:

4. Сведения о договоре добровольного страхования в пользу Туриста

Заказчик подтверждает, что ему предоставлены все документы, указанные в тексте договора о реализации туристского продукта и приложениях к нему.

С информацией о потребительских свойствах Туристского продукта, дополнительной информацией, указанной в приложении к настоящей Заявке на бронирование, Заказчик ознакомлен в полном объеме.

Заказчик:

ФИО _____ (подпись)

Турагент:

Индивидуальное задание по производственной (по профилю специальности) практике

Студентка Дьячкова Ирина Евгеньевна, обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошла производственную (по профилю специальности) практику в объеме 36 часов с «22» июня 2022 г. по «28» июня 2022 г. в организации ООО «Приморское БММТ «Спутник», 690106, Приморский край, г. Владивосток, Партизанский пр-т, д.2 а.

Виды и объем работ в период производственной практики

№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	1
2	Контроль наличия туристов. Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут. Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут.	5
3	Анализ событийных мероприятий предприятия. Изучение технологий проведения мероприятий разного типа. Изучение технологий досуговой деятельности предприятия.	6
4	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте. Обращение за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации. Взаимодействие со службами быстрого реагирования.	6
5	Оценивание качества туристского и гостиничного обслуживания. Составление отчета руководителя туристской группы. Анализ претензий туристов.	6
6	Обобщение полученных материалов. Оформление отчёта практики. Защита отчета.	12

Дата выдачи задания «22» июня 2022 г.

Срок сдачи отчета по практике «28» июня 2022 г.

Подпись руководителя практики

_____ / Тен Ж.А., мастер производственного обучения
Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Дьячкова Ирина Евгеньевна, обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошла производственную (по профилю специальности) практику в объеме 36 часов с «22» июня 2022 г. по «28» июня 2022 г. в организации ООО «Приморское БММТ «Спутник», 690106, Приморский край, г. Владивосток, Партизанский пр-т, д.2 а.

В период практики в рамках осваиваемого вида профессиональной деятельности выполнял следующие виды работ:

Вид профессиональной деятельности	Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
Предоставление услуг по сопровождению туристов	ПК 2.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	Контроль наличия туристов. Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут.	
	ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	Проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках. Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте.	
	ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	Анализ событийных мероприятий предприятия. Изучение технологий проведения мероприятий разного типа	
	ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	Взаимодействие со службами быстрого реагирования. Проведение проверки готовности транспортных средств при	

		выходе на маршрут.	
	ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	Оценивание качества туристского и гостиничного обслуживания. Анализ претензий туристов.	<i>Отм.</i>
	ПК 2.6 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Составление отчета руководителя туристской группы.	<i>Отм.</i>
Промежуточная оценка по ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов			

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

всеохватно на продвинутом уровне

(освоены на продвинутом уровне / освоены на базовом уровне / освоены на пороговом уровне / освоены на уровне ниже порогового)

Дата 28 июня 2022 г.

Оценка за практику *Отлично*

Руководитель практики от предприятия



28.06.2022
Ф.И.О.

ДНЕВНИК

прохождения производственной (по профилю специальности) практики

Студент Дьячкова Ирина Евгеньевна

Специальность/профессия «Туризм», специалист по туризму

Группа СО-ТУ-20-1

Место прохождения практики ООО «Приморское БММТ «Спутник», 690106, Приморский край, г. Владивосток, Партизанский пр-т, д.2 а.

Сроки прохождения с «22.06.2022» по «28.06.2022»

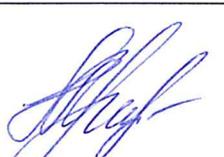
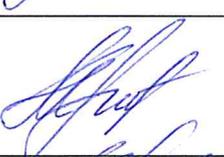
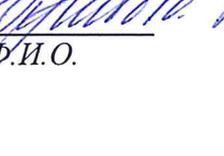
Инструктаж на рабочем месте

«22» июня 2022 г

Дата


подпись


Ф.И.О. инструктирующего

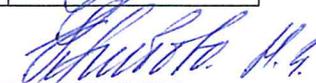
Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
22.06.2022	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	отм.	
23.06.2022	Контроль наличия туристов	отм.	
	Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут	отм.	
	Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут	отм.	
	Анализ событийных мероприятий предприятия	отм.	
	Изучение технологий проведения мероприятий разного типа	отм.	
25.06.2022	Изучение технологий досуговой деятельности предприятия	отм.	
	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте	отм.	
	Обращение за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации	отм.	
25.06.2022	Взаимодействие со службами быстрого реагирования	отм.	
	Оценивание качества туристского и гостиничного обслуживания.	отм.	
	Составление отчета руководителя туристской группы. Анализ претензий туристов.	отм.	
26.06.2022	Оформление отчёта практики	отм.	
27.06.2022			
28.06.2022	Дифференцированный зачет	отм.	

Руководитель

М.П.




подпись


Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента Дьячковой Ирины Евгеньевны
группы СО-ТУ-20-1 при прохождении производственной
(по профилю специальности) практики

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Демонстрация интереса к своей будущей профессии	<i>Выс.</i>
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в туристской области; Оценка эффективности и качества выполнения	<i>Выс.</i>
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Решения в стандартных и нестандартных профессиональных задач в туристской области	<i>Выс.</i>
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Эффективный поиск необходимой информации; использование различных источников, включая электронные	<i>Выс.</i>
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	Применение информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	<i>Выс.</i>
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с коллегами, потребителями туристских услуг	<i>Выс.</i>
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	Самоанализ и коррекция собственной работы	<i>Выс.</i>
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Обновление знаний, приобретение новых способов мышления, новых методов и приемов работы	<i>Выс.</i>
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Анализ новых технологий в области технологических процессов туристского обслуживания	<i>Выс.</i>
ПК 2.1	Контролировать готовность группы, оборудования и	Контроль наличия туристов Проведение проверки готовности	<i>Выс.</i>

	транспортных средств к выходу на маршрут	транспортных средств при выходе на маршрут	
ПК 2.2	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут. Проведение инструктажей по технике безопасности	<i>Лис</i>
ПК 2.3	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста	<i>Лис</i>
ПК 2.4	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях	<i>Лис</i>
ПК 2.5	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	Оценивание качества туристского и гостиничного обслуживания	<i>Лис</i>
ПК 2.6	Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Составление отчета руководителя туристской группы	<i>Лис</i>

Руководитель практики (от организации)

Лис
подпись

Общество с ограниченной ответственностью
Приморское
Бизнес-туроператорское
Международное
Молодежное
Туристское
«СЮТНИК»
ВЛАДИВОСТОК

Лис
М.П.

(Фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)



Общество с ограниченной ответственностью
«ПРИМОРСКОЕ БЮРО МЕЖДУНАРОДНОГО МОЛОДЕЖНОГО ТУРИЗМА
«СПУТНИК»

690106, г. Владивосток, Партизанский проспект, 2а
тел. (4232) 42-35-39, 42-35-56, +79247215827
E-mail: office@sputnikvl.ru
www.sputnikvl.ru

Характеристика

Дана Дьячковой Ирине Евгеньевне, студентке второго курса Академического колледжа ВГУЭС.

За время прохождения производственной практики с 22.06.2022–28.06.2022 в туристической компании ООО «Приморское БММТ “Спутник”», расположенной по адресу: г. Владивосток, Партизанский просп., 2А, студентка Дьячкова Ирина Евгеньевна зарекомендовала себя с положительной стороны – выполняла все порученные задания в срок, проявила хорошие теоретические и практические знания в сфере туризма и работы с клиентами. Основной задачей её практической работы стало ознакомление с основными особенностями работы в ООО «Приморское БММТ “Спутник”». Студентка проявила себя как ответственный, инициативный и дисциплинированный работник. Обладает необходимыми знаниями в своей области, показала хороший теоретический и практический уровни подготовки в сферах туроператорской и турагентской деятельности, а также технологии и организации сопровождения туристов. К критике относится конструктивно, не теряет в стрессовых ситуациях.

За период практики приобрела следующие компетенции:

- составление программы туров для российских и зарубежных клиентов;
- продвижение турпродукта с помощью различных социальных медиа (FarPost, VK, Instagram);
- работа с документацией и форматирование документов в MSWord;
- работа с оргтехникой (использование сканера, дырокола, шредера и персонального компьютера);
- оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;
- взаимодействие с иными предприятиями (предприятия размещения, питания, развлечений);
- составление бланков, необходимых для реализации турпродукта;
- бронирование номеров в гостиницах по заявке;
- исполнение работы сопровождающего на маршруте;
- разработка и создание буклетов/брошюр с последующим размещением на Фарпост.

В целом студентка показала умение работать в сфере туризма, использовать в своей работе информационные технологии и навыки делового общения. По результатам учебной практики Дьячкова Ирина Евгеньевна заслуживает высокую оценку.

Оценка руководителя от практики – «отлично».

Директор

ООО «Приморское БММТ “Спутник”



Н.И. Кривова

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»
(ВГУЭС)

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Дьячкова Ирина Евгеньевна
Подразделение Академический колледж Группы СО-ТУ-20-1
согласно приказу ректора № 4437-с от 15.06.2022 года
направляется в ООО "Приморское бюро международного молодежного туризма
"Спутник", г. Владивосток
для прохождения производственной (интердисциплинарной) практики по
специальности 43.02.10 «Туризм» на срок 1 неделя с 22.06.2022 года по 28.06.2022 года.

Руководитель практики Тен Ж.А.



Отметки о выполнении и сроках практики



Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии
ООО «Приморскстек»	23.06.2022
ООО «Спутник»	28.06.2022

